

ビーウィズ、「Omnia LINK」とソフトバンクの「SmartVPN」のセット販売を開始 大規模コンタクトセンターのシステム構築を一元化し、お客様の調達にかかる工数を削減

ビーウィズ株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役：森本 宏一）は、コンタクトセンターソリューション「Omnia LINK」（オムニアリンク、以下「Omnia LINK」）を、ソフトバンク株式会社（以下「ソフトバンク」）が提供する閉域網サービス※1「SmartVPN」（スマートブイピーエヌ）とセットで販売を開始することをお知らせいたします。この取り組みはコンタクトセンターの構築における調達プロセスを一元化し、お客様の調達工数を大幅に削減するものです。これにより、お客様のビジネス効率を向上させるとともに、両社の販路拡大と市場シェアの拡大を目指します。



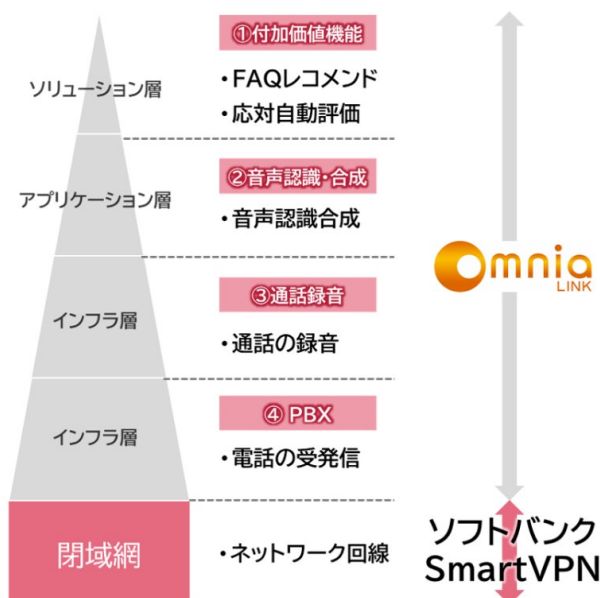
■ 背景

当社は、2021 年にソフトバンクの法人パートナープログラム「ONE SHIP」のソリューションパートナーに認定され、以来 SmartVPN と Omnia LINK の商材のシナジーを活かし、相互送客を図ってきました。双方の顧客紹介の仕組みによって受注したお客様は 10 社を超えています。

近年のコンタクトセンター業界は、労働力人口の不足への対応策として、在宅コンタクトセンターへのシフト、コンタクトチャネルのデジタルシフト、または生成 AI への期待など、新たな取り組みが求められています。このような状況を受け、システム提供だけでなくお客様による手配が必須となる閉域網サービス SmartVPN を含めてワンストップでお客様へ提供することが、Omnia LINK の価値を高めるものと確信し、サービスメニューに追加することとしました。

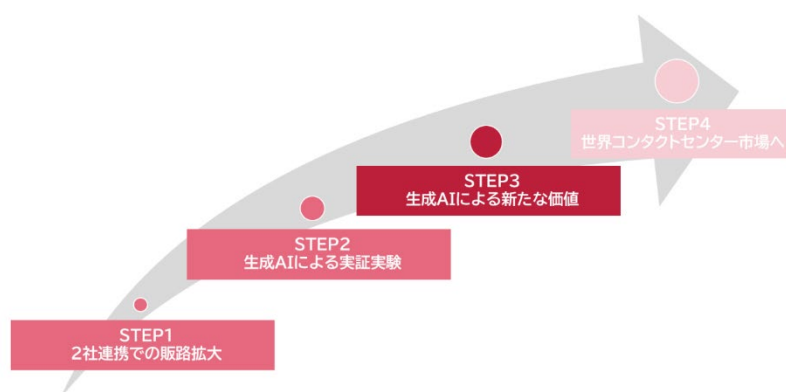
■ 取り組みの概要

コンタクトセンターを構築・運営するには、回線や、各システムをそれぞれ専門の事業者から調達し統合するのが通常です。当社は、セット販売での連携強化により、コンタクトセンターソリューションのインフラである閉域網から、クラウド PBX※2、STT※3、さらには FAQ リコメンデーションなどのオペレーター支援ツールまでを一元化して提供します。さらに、両社の販路を活用し、各ソリューションの拡販を促進することで、国内のコンタクトセンターシステム市場での強い地位の獲得を目指します。



■ 今後の展開

今後、ソフトバンクが提供する「Azure OpenAI Service」を利用し、生成AIを活用した業務量予測、オペレーター支援、お客様の声の分析などの実証実験を行います。この実証実験から得られた知見をもとに、新たなコンタクトセンター向けソリューションを確立し、さらには、日本国内だけでなく海外展開も視野に入れています。



- ※1 閉域網：外部から直接アクセスすることが不可能な通信ネットワークのこと
- ※2 クラウドPBX：クラウド上にあるPBX（主装置）を使って電話業務を管理する電話システム
- ※3 STT：Speech to Textの略。音声認識によって、音声をテキストに簡単に変換する技術

■ ソフトバンク 法人プロダクト&事業戦略本部 執行役員本部長 竹綱洋記様のコメント

近年、コンタクトセンター業界はクラウド化が進み、新たなサービスやソリューションのリリースと共にお客様の選択肢は多岐に渡ります。今回、ビーウィズ様との協業を強化し、Omnia LINKと当社のSmartVPNを組み合わせでご提供することによって、より多くのお客様の最適解に応えられるよう努めていきます。

< ソフトバンクの提供サービス >

- SmartVPN について
クラウドと優れた親和性を誇る統合型 VPN サービスです。ビジネスリソースの状況に合わせ、クラウドとの接続、アクセス回線等を柔軟に拡張可能。ポータルサービスにより管理者の負担軽減も可能なため、ビジネスのスピードを損なうことなく通信を最適化できます。
<https://www.softbank.jp/biz/nw/smartvpn/>
- Azure OpenAI Service について
Microsoft Azure のクラウドプラットフォーム上で提供される高度な人工知能（AI）サービスです。OpenAI の高度な言語モデルを活用し、自然言語による質疑応答や翻訳、コードの生成、画像の生成など、さまざまなタスクを実行することが可能です。ソフトバンクでは「Azure OpenAI Service」を導入するお客様に対して、環境の構築、基礎知識の学習機会の提供、人材育成、教師データの作成、ガイドラインの整備などのフルサポートを行うソリューションを提供しています。
<https://www.softbank.jp/biz/services/platform/microsoft-azure/azure-openai-service/>

< 参考 > ビーウィズ株式会社 会社概要

クラウド型 PBX「Omnia LINK（オムニアリンク）」を中心としたコンタクトセンターの運営、在宅コンタクトセンターサービス「Bewith Digital Work Place」や、AI-OCR や RPA を活用したデジタル BPO サービス、音声認識による自動モニタリング付き教育プラットフォーム「Qua-cle（クオクル）」など、コンタクトセンター・BPO センターの運営経験により開発されたデジタルサービスを提供しています。

会 社 名： ビーウィズ株式会社

所 在 地： 東京都新宿区西新宿 3-7-1 新宿パークタワー32F

設 立： 2000 年 5 月 12 日

代 表 者： 代表取締役 森本 宏一

事業内容： 自社開発のクラウド型 PBX「Omnia LINK」等のデジタル技術を活用したコンタクトセンター・BPO サービスの提供、および各種 AI・DX ソリューションの開発・販売

U R L： <https://www.bewith.net/>

▼報道関係者お問合せ

ビーウィズ株式会社 経営企画部
広報担当／形柳

Tel：03-5908-3121
E-mail：PR@bewith.net